

## **Abstrakt**

- Název:** Srovnání kvality značkových prodejen firem adidas a Nike z pohledu zákazníka.
- Cíle:** Pomocí tzv. Mystery Shopping zhodnotit kvalitu značkových prodejen firem adidas a Nike z pohledu zákazníka, vybrané prodejny mezi sebou následně porovnat a navrhnout případná zlepšení.
- Metody:** Mystery Shopping – dotazník se zaměřením na retail-maloobchod.
- Výsledky:** Z hlediska exteriéru a interiéru prodejen obou značek má navrch americká Nike, pro kterou je vzbuzení pozitivního dojmu po stránce vizuální typické. V kvalitě poskytovaného servisu je zase lepší německá adidas, mezi jejímiž prodejci, jež jsou pokornější a ve snaze prodat produkt aktivnější, panuje větší pořádek a disciplína. To samé lze z pohledu adidas prohlásit o celkovém chodu prodejen, který je na o něco vyšší úrovni, než jaký je u Nike. Při srovnání prodejen obou značek s těmi z ostatních světových měst (Amsterdam, Berlín, Glasgow, Londýn, New York a Tokio) Praha zaostává, a to jak v sortimentu a vybavení prodejen, tak i v (prodejci) poskytovaném servisu.
- Klíčová slova:** Marketingový mix, retail, Mystery Shopping, adidas, Nike.